

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Muslich dan Sri Iswati. 2009. *Buku Ajar Metodologi penelitian Kuantitatif*. Surabaya : Pusat Penerbitan dan Percetakan UNAIR
- Furqon. 1999. *Statistika Terapan untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi , indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hadi, Sutrisno. 1998 *Statistik Jilid II*. Yogyakarta :Andi
- Ibrahim, amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Isna, Alizar dan Warto. 2013. *Analisis Data Kuantitatif*. Purwokerto : STAIN Press.
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintah Dalam Persepektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Levine, Charless H, et al. 1990. *Public Administration : Chalenges, Choices, Concequences*, Illionis : Scot Foremen
- Lovelock, Christoper H. 1991. *Service Marketing*. USA : Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, and Wright, Lauren K.2005. *Principles of Service Marketing and Management*. Jakarta : PT Intermedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. Edisi V.
- Mahmudi 2005. *Manajemen Kinerja sector Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Nawawi. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Ratminto, Winarsi,dkk 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustak Pelajar.
- Ridwan,2010. *Skala Pengukuran Variabel variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta

Salim dan Woodward. 1992. *Analisis Pelayanan Publik..* Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta : Bumi Aksara .

Sudjana. 1996. *Metode Statistika* . Bandung: Tarsito

Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Bisnis* . Bandung :Alfabeta

———, 2006 *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung : Alfabeta

Suharsimi, Arikunto. 20002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta : PT Rineka Cipta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.* Bandung : Refika Aditama.

Tjiptono, F. 1995. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta : Andi Offset.

———. F 1996. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta : Andi.

———. F 2000. *Total Quality Management.* Yogyakarta : Andi.

———. F 2007. *Prinsip-prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta : ANDI.

Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Yogyakarta : Ekonesia Kampus Fakultas Ekonomi UII

Wasistiono. 2001. *Esensi UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.* Jatinangor : Bunga Rampai Alqaprint

Zikmund. 2003. *Business Research menthods South Western : Thomsom*

Dokumen :

Dependagri- LAN. *Modul Kebijakan Pelayanan Publik, diklat teknis pelayanan Publik, akutanbilitas dan Pengelolahan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management* . Jakarta : LAN

Keputusan Menteri Negara Pemberdaayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Peditoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Nota Dinas Kepada Bapak Gubernur Jawa Tengah, Nomor 6.553/ DPPAD/X/2015
Tanggal 19 Oktober 2015.

Peraturan Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 78 Tahun 2014 Tentang
Penjabaran APBD Provinsi Jawa Tengah serta Dokumen Pelaksanaan
Perubahan Anggaran (DPPA) Dinas PPAD Provinsi Jawa Tengah.

UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik.

Jurnal Penelitian Terdahu:

Bonjuwonmustapha and siti normala Bt. Sheikh Obid (2015)/ The Service
Quality: The Mediating Effect of Perceived Ease of Use of the online tax
system. *Procedia – Social and Behavioral Sciences* 172, 2-9.

Chia, NC & Phang SY (2001) Motor Vehicle taxes as an environmental
management instrument : the case of Singapore Enviromental Economics
and Policy Studies. Vol 4, Issue 2, pp 67-93.

Eryadi, Gusti and Alfiansi, Lizar and Benardin 2014/ Analisis efektivitas
Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan
Bermotor dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di
Provinsi Bengkulu. *Jurnal Ekonomi dan Perencanaan Pembangunan*.
Volume 4, No. 2, 37-44.

Emma Novisari (2012)/ Presepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik
pada Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) Keliling di Unit
Pelayanan Terpadu (UPT) Dinas Pendapatan Provinsi Sumatra Utara
(DISPENDASU) Medan Utara. *Jurnal Prespektif*, Vol. 5 No. 2 (2012)

Gnap Jozef (2015)/ Motor Vehicle Taxation in the Slovak Republic and its impact
in the Context of Fiscal Decentralization. *Procedia Economics and
Finance* Volume 34, 2015, Pages 344-351.

Leli.dkk. (2016). Implentasi Layanan SAMSAT Keliling dalam Upaya
Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
Jurnal Perpajakan. Vol 9 No.1.

Haryanto (2013) / Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap
Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor SAMSAT Manado.
Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akutansi, volume 1. No. 3
(2013).

Muchtar Hidayat (2010)/ Analisis Komitmen (Affective, Continuance dan
Normative) terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan
Bermotor (Studi Empiris pada Kantor Bersama SAMSAT di Provinsi

Kalimantan Utara) . *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* vol 12 No. 1,

Natalia Ester Rompis (2015) / Analisa Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara (Studi Kasus pada SAMSAT Airmadidi. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* Volume 15 No. 03.

Ruslinda Agustina & Rina Arliani. (2015). Analisis Pengaruh Kontribusi PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) Dan BBNKB(Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap PAD (Pendapatan Asli Daerah) Di Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2003-2012. *Dinamika Ekonomi. Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol.8No.1.

Vladimr Konecny et al (2016)/ Impact Of Fiscal Decentralization on Motor Vechile Taxation In The Slovak.Republic *Transport and Telecommunication* Vol 17, No.1, page 28-29.

Sumber lain:

Arsip UP3AD Kabupaten Purworejo Tahun 2015 dan Tahun 2016

Arsip DPPAD Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 dan Tahun 2016

<http://bankjateng.go.id/diakses> 22 Oktober 2016 pukul 22.00

<http://dppad.jatengprov.go.id> diakses 22 Oktober 22.30